

497077-2026 - Mise en concurrence

Belgique – Services à la clientèle – « Exploitation du service desk client de Bruxelles Mobilité »
OJ S 136/2026 17/07/2026
Avis de marché ou de concession – régime ordinaire
Services

1. Acheteur

1.1. Acheteur

Nom officiel: Région de Bruxelles-Capitale
Adresse électronique: dbinon@mrbc.irisnet.be
Forme juridique de l'acheteur: Autorité publique centrale
Activité du pouvoir adjudicateur: Services d'administration générale

2. Procédure

2.1. Procédure

Titre: « Exploitation du service desk client de Bruxelles Mobilité »
Description: « Exploitation du service desk client de Bruxelles Mobilité »
Identifiant de la procédure: 1d64b9d4-4537-4b8f-aa65-430d94a395d0
Identifiant interne: BMB/DG-AD/G26.050
Type de procédure: Ouverte
La procédure est accélérée: non

2.1.1. Objet

Nature principale du marché: Services
Nomenclature principale (cpv): 79342300 Services à la clientèle

2.1.2. Lieu d'exécution

Subdivision pays (NUTS): Arr. de Bruxelles-Capitale/Arr. Brussel-Hoofdstad (BE100)
Pays: Belgique

2.1.4. Informations générales

Base juridique:
Directive 2014/24/UE

2.1.6. Motifs d'exclusion

Sources des motifs d'exclusion: Document de marché

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0001

Titre: BMB/DG-AD/G26.050 - 1
Description: Exploitation du service desk / front office citoyen qui garantit le suivi des plaintes, demandes d'information, d'intervention et d'amélioration adressées à Bruxelles Mobilité.
Identifiant interne: 1

5.1.1. Objet

Nature principale du marché: Services
Nomenclature principale (cpv): 79342300 Services à la clientèle

5.1.2. Lieu d'exécution

Subdivision pays (NUTS): Arr. de Bruxelles-Capitale/Arr. Brussel-Hoofdstad (BE100)

Pays: Belgique

5.1.3. Durée estimée

Autre durée: Inconnu

5.1.6. Informations générales

Participation réservée:

La participation n'est pas réservée.

Projet de passation de marché non financé par des fonds de l'UE

Le marché relève de l'accord sur les marchés publics (AMP): oui

5.1.9. Critères de sélection

Sources des critères de sélection: Document de marché

5.1.11. Documents de marché

Adresse des documents de marché: <https://www.publicprocurement.be/publication-workspaces/071ba2c2-66b1-4fa1-845d-66f9de83d559/documents>

5.1.12. Conditions du marché public

Conditions de soumission:

Soumission par voie électronique: Requise

Adresse de soumission: <https://www.publicprocurement.be/supplier/enterprises/0/tendering-workspaces/publication-workspace-detail/071ba2c2-66b1-4fa1-845d-66f9de83d559/general>

Langues dans lesquelles les offres ou demandes de participation/candidatures peuvent être présentées: français, néerlandais

Catalogue électronique: Non autorisée

La signature ou le cachet électronique avancé(e) ou qualifié(e) [au sens du règlement (UE) N° 910/2014] est requis(e)

Date limite de réception des offres: 10/09/2026 11:00:00 (UTC+02:00) Heure de l'Europe orientale, heure d'été de l'Europe centrale

Durée de validité des offres: 180 Jours

Conditions du marché:

Le contrat doit être exécuté dans le cadre de programmes d'emplois protégés: Non

Facturation électronique: Requise

La commande en ligne sera utilisée: non

Le paiement électronique sera utilisé: oui

5.1.15. Techniques

Accord-cadre:

Accord-cadre, sans remise en concurrence

Nombre maximal de candidats: 1

Informations sur le système d'acquisition dynamique:

Pas de système d'acquisition dynamique

5.1.16. Informations complémentaires, médiation et recours

Organisation chargée des procédures de recours: conseil d'Etat

Description des délais d'introduction des procédures de recours: voir document de marché

8. Organisations

8.1. ORG-0001

Nom officiel: Région de Bruxelles-Capitale
Numéro d'enregistrement: 0316381039_7601
Département: Staff AD & Communicatie
Adresse postale: Place Saint-Lazare 2
Ville: Ministerie van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest
Code postal: 1035
Subdivision pays (NUTS): Arr. de Bruxelles-Capitale/Arr. Brussel-Hoofdstad (BE100)
Pays: Belgique
Adresse électronique: dbinon@mrbc.irisnet.be
Téléphone: +32 28003566
Télécopieur: +32 28003815
Profil de l'acheteur: <https://www.publicprocurement.be/bda?organisationIds=7601&includeOrganisationChildren=true>

Rôles de cette organisation:

Acheteur

8.1. ORG-0002

Nom officiel: SPF Stratégie et Appui
Numéro d'enregistrement: BE001
Adresse postale: Simon Bolivarlaan 30, bus 1
Ville: Brussel
Code postal: 1000
Subdivision pays (NUTS): Arr. de Bruxelles-Capitale/Arr. Brussel-Hoofdstad (BE100)
Pays: Belgique
Adresse électronique: revise@publicprocurement.be
Téléphone: +32 2 740 80 00
Adresse internet: <https://bosa.belgium.be>

Rôles de cette organisation:

TED eSender

8.1. ORG-0003

Nom officiel: conseil d'Etat
Numéro d'enregistrement: 0931814266
Ville: Bruxelles
Code postal: 1000
Subdivision pays (NUTS): Arr. de Bruxelles-Capitale/Arr. Brussel-Hoofdstad (BE100)
Pays: Belgique

Rôles de cette organisation:

Organisation chargée des procédures de recours

Informations relatives à l'avis

Identifiant/version de l'avis: 26e07b4d-de24-4920-a7f9-3cd99be258f0 - 01
Type de formulaire: Mise en concurrence
Type d'avis: Avis de marché ou de concession – régime ordinaire
Sous-type d'avis: 16
Date d'envoi de l'avis: 15/07/2026 00:00:00 (UTC+02:00) Heure de l'Europe orientale, heure d'été de l'Europe centrale

Date et heure de transmission de l'avis (eSender): 15/07/2026 00:00:00 (UTC+02:00) Heure de l'Europe orientale, heure d'été de l'Europe centrale
Langues dans lesquelles l'avis en question est officiellement disponible: néerlandais, français
Numéro de publication de l'avis: 497077-2026
Numéro de publication au JO S: 136/2026
Date de publication: 17/07/2026